

## CASO: LIBRERÍAS "PEPITO"



Somos la librería "Libros Pepito" y somos los más reconocidos en venta de libros editoriales en el Perú. Tenemos una red de tiendas a nivel nacional donde ofrecemos libros y merchandising de autores peruanos y extranjeros.

Actualmente muchas de las tiendas se encuentran cerradas y otras recién abriendo por lo ocurrido con la pandemia. Por ello, estamos acelerando la digitalización de muchos de nuestros procesos como la venta y separación de libros.

Esto sucedió debido a la alta tasa de llamadas pidiendo libros a la tienda, nosotros hicimos lo posible para poder separarle y venderle los libros, pero llamaban para quejarse de cuándo y a q hora entregarían los libros a casa.

La empresa quiere mejorar estos procesos, por eso llama a una junta de Product Owners y Tecnología para que podamos darle alguna solución y obtuvimos:

# OKR

1 año

1 trimestre

**Objetivos**  
2022

**Key Result**  
2022 - 2T

**Portafolio**

*Obj 1:*

Mejorar los procesos de distribución de libros

OB1-KR1:

Revisar el 80% de los procesos de distribución

OB1-KR2:

Rediseñar el 80% de procesos de distribución

*Obj 2:*

Implementar plataforma online

OB2-KR3:

Generar el MVP

OB2-KR1:

Cumplir con el desarrollo de las funcionalidades

*Obj 3:*

Reducir las quejas en clientes

OB3-KR1:

Disminuir el 80% de quejas en libro de reclamaciones

OB3-KR2:

Disminuir el 60% de quejas en redes sociales

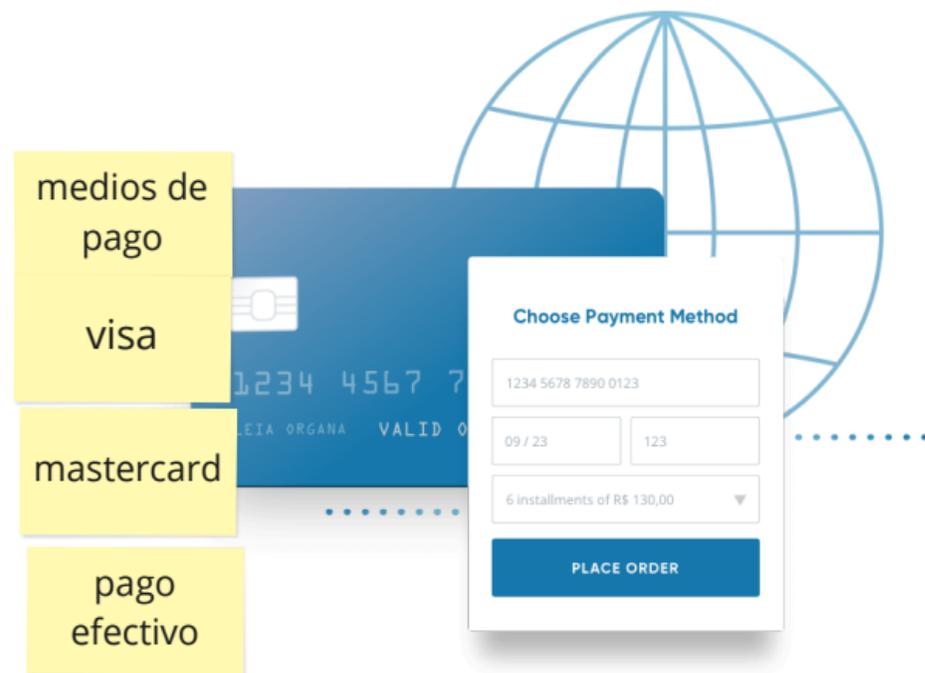
Ele

## Integración del Pago

Luis, es un cliente recurrente de librerías pepito y siempre ha ido a la tienda a comprar su libro y pagar allí mismo en caja con efectivo o tarjeta de crédito. Ahora que está **en casa y desea pedir su libro**, desea **pagar con cualquier medio de pago**. Hoy todo servicio se hace por el call center, es decir, llama para solicitar su libro y cuando quedan en la entrega de su libro favorito, va un motorizado y sólo está recibiendo dinero en efectivo y esto le genera mucha dificultad a Luis.

La empresa se ha percatado de esto y desea modificar su proceso, sino pepito no va a comprarnos más y se irá a la competencia. El gerente pide información y le entregan esto:

- El 50% de los pagos han sido por visa, el 30% mastercard y 20% en efectivo
- Entregan boleta o factura
- En su caja registradora, tienen el reporte de todas las ventas
- Si hay errores en el pago, lo reportamos con el N° de pago a Visa, Mastercard
- Podemos devolver el dinero, si el cliente está insatisfecho en un plazo de 3 días



**INICIATIVAS:**

Plataforma web de ventas de libros

**ÉPICAS:**

Búsqueda de libros

Pasarela de pagos

Libros más buscados

Libros recomendados según intereses

Libros con descuento

**PLANIFICACIÓN DE RELEASES**

APRENDEREMOS A REALIZAR RELEASES

- 1 DEFINIMOS LAS FUNCIONALIDADES RELACIONADAS A LA INICIATIVA
- 2 DEFINIMOS LAS HISTORIAS DE USUARIO RELACIONADAS A LA FUNCIONALIDAD
- 3 PRIORIZAMOS LAS HISTORIAS DE USUARIO
- 4 GENERAMOS NUESTRO RELEASE

Iniciativa > 3 MESES

ÉPICAS 3 MESES > X > 1 SPRINT

Historia > 1 SPRINT

**HISTORIAS DE USUARIO**

Must

Búsqueda de libros por orden alfabético y precios

Preguntar si es efectivo o con tarjeta

Ver libros con más visitas

Zona de comentarios de usuarios

Encontrar libros con mayor descuento

Should

Buscar libros por autor

Preguntar Visa o Mastercard

Ver libros que buscaron en un lugar cerca a mi ubicación

Recomendar libros según la visita del último mes

Could

Búsqueda por promociones

Generar comprobante de pago

Marcar libros favoritos

Marcar comentarios favoritos

Ofertas y promociones

Wont

Búsqueda por recomendaciones

Enviar comprobante por correo

